

Guion de gestión de conflictos en coaching

Apertura y contrato

Pregunta	Respuesta
¿Qué resultado haría que esta conversación valga la pena?	
¿Qué reglas necesitamos para hablar con franqueza y respeto?	
Si la tensión aumenta, ¿cómo preferimos pausar y retomar?	

Clarificación de hechos

Pregunta	Respuesta
Describa el último episodio concreto (qué, quién, cuándo, dónde).	
¿Qué observó exactamente?	
¿Qué impacto tuvo en el trabajo/objetivos?	

Emociones y necesidades

Pregunta	Respuesta
¿Qué emociones estuvieron presentes?	
¿Qué necesidad propia sintió amenazada?	
¿Qué interés común pueden identificar?	

Opciones y criterios

Pregunta	Respuesta
Enumere tres alternativas posibles para resolver el conflicto.	
¿Qué criterios de evaluación aceptarían ambos?	
¿Qué riesgos se pueden mitigar con salvaguardas?	

Acuerdos y plan de acción

Pregunta	Respuesta
Defina compromisos SMART (quién, qué, cuándo).	
¿Qué evidencia confirmará el cumplimiento?	
¿Cómo se dará seguimiento y cuándo revisar?	

Cierre y aprendizaje

Pregunta	Respuesta
¿Qué aprendizajes deja esta conversación?	
¿Qué haremos diferente la próxima vez?	
¿Cómo mantener vivo este acuerdo en el día a día?	